



# Impacto Psicológico del Covid-19 y el Papel de la Telepsicología: Una Reflexión de la Psicología en el Ámbito Social y Organizacional

## Psychological Impact of Covid-19 and the Role of Telepsychology: A Reflection of Psychology in the Social and Organizational Field

Natalia Muñoz Arias.<sup>1</sup>, Sara Muriel Pérez.<sup>2</sup>

### INFORMACIÓN DEL ARTICULO

Fecha de recepción: 25 de Enero de 2020.

Fecha de aceptación: 17 de Mayo de 2020.

<sup>1</sup>Estudiante de Psicología. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria, Colombia.

E-mail: [nataliaarias2012@gmail.com](mailto:nataliaarias2012@gmail.com)

<sup>2</sup>Estudiante de Psicología. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria, Colombia.

E-mail: [smuriel1@correo.tdea.edu.co](mailto:smuriel1@correo.tdea.edu.co)

CITACIÓN: Muñoz, N., y Muriel, S. (2020). Impacto Psicológico del Covid - 19 y el Papel de la Telepsicología: Una Reflexión de la Psicología en el Ámbito Social y Organizacional. CIE. Vol. 1. (9), 57-70.

### Resumen

En diciembre de 2019 surge en China de forma desconocida un nuevo virus, nombrado Covid-19, mayormente conocido como coronavirus, el cual se ha propagado desde entonces hasta llegar a Colombia, motivo por el cual la Organización Mundial de la Salud lo ha declarado una pandemia. Se realizó una revisión documental que integra tanto artículos de revisión bibliográfica como artículos de carácter científicos. Asimismo, en la reflexión se discute y describen los factores y las necesidades psicológicas, sociales y organizacionales que impactan con la pandemia. Y para finalizar se concluye con una reflexión propositiva para aminorar daños psicológicos colaterales, ahora y de forma prospectiva.

**Palabras Clave:** *impacto psicológico, covid-19, telepsicología, social, organizacional.*

### Abstract

In December 2019, a new virus, named Covid-19, mostly known as coronavirus, arises in China in an unknown way, which has since spread to Colombia, which is why the World Health Organization has declared it a pandemic. A documentary review was carried out that includes both bibliographic review articles and scientific articles. In addition, the reflection discusses and describes the psychological, social, and organizational factors and needs that impact the pandemic. And finally, it concludes with a propositional reflection to lessen collateral psychological damage, now and prospectively.

**Keywords:** *psychological impact, covid-19, telepsychology, social, organizational.*

## Introducción

Tras la aparición de un nuevo virus alrededor del mundo (Covid-19) se generan una serie de cambios o alteraciones no sólo a la salud de la población, sino también a la dinámica mundial, estas alteraciones se presentan a nivel social y a su vez generan un impacto a nivel psicológico diferente en cada persona puesto que influyen directamente y cambia de forma drástica el desempeño de las actividades cotidianas.

Este impacto ha influido de forma negativa muchos otros aspectos a nivel mundial, sociales, organizacionales, económicos, familiares, y es imperante realizar una reflexión desde las dinámicas que competen a la psicología, más específicamente en este artículo, su impacto desde la revisión de la literatura, la psicología social y organizacional.

Este artículo tiene como objetivo analizar y reflexionar sobre el impacto psicológico que ha tenido el Covid-19 considerándola como un problema en el marco psicológico, social y organizacional y el quehacer del psicólogo en dicha situación de emergencia. Para cumplir con el propósito de este artículo, se realiza una investigación documental en donde se analizan documentos con el fin de dar a conocer un punto de vista analítico propio del autor.

## Bases Teórico

### *El impacto psicológico del Covid-19 y el aislamiento social*

En el marco de las situaciones que despliega la pandemia, se puede evidenciar las alteraciones a nivel psicológico que

surgen como efectos secundarios relacionados con la epidemia de Covid-19, entre estos efectos se puede resaltar el hecho de que las personas perciben la situación con fuertes cargas emocionales de miedo e incertidumbre por ser escenarios completamente nuevos para todos.

Es importante entonces enmarcar estos efectos colaterales hablando desde la actualidad, porque no se puede dimensionar el impacto psicológico y las secuelas que todo esto pueda traer a futuro García, et al, (2020). A pesar de lo reciente del virus y de la poca información que se pueda tener al respecto relacionado con los efectos psicológicos que genera el mismo, diversos estudios que se han realizado entorno a la contingencia actual y frente a otras pandemias anteriores, estos estudios sugieren que frente al virus “Las primeras respuestas emocionales de las personas incluyen miedo e incertidumbre extremos.” Urzúa, Vera, Caqueo y Polanco, (2020). Y frente al aislamiento y distanciamiento físico “es natural sentir estrés, ansiedad, miedo y soledad en estos momentos”, subrayó al respecto en una rueda de prensa el director regional de la OMS.

De ambas situaciones se despliegan mayores niveles de estrés y se acrecienta el riesgo de presentar ansiedad Lorenzo, Díaz y Zaldívar, (2020). “También quienes tienen personas a cargo o que son cuidadores tienen 80% mayor riesgo de presentar depresión” Tito, Wanderley, Arias y Losantos, (2020, p. 4).

Así mismo, los impactos de las personas con desabastecimientos de alimentos, medicamentos, artículos de higiene y servicios vitales, como luz y agua, poseen alrededor del doble de riesgo de tener un

impacto psicológico como: depresión, ansiedad y estrés, comparadas con las que sufren poco desabastecimiento Tito, Wanderley, Arias y Losantos, (2020).

Por otro lado, la ansiedad que nace no solo del miedo al contagio sino a salir luego de haberse quedado por un tiempo prolongado en cuarentena, ha tenido consecuencias adversas en el sistema de salud, ya que la ansiedad pone a las personas en una condición diferente de vulnerabilidad, se reportan en las líneas nacionales diciendo tener Covid-19 sin tenerlo y esto también puede colapsar el sistema de salud Rubin y Wessely, (2020).

Los efectos de la ansiedad también pueden presentarse de forma física (somatización), la ansiedad en niveles muy altos y se caracterizan principalmente por interpretaciones erróneas (catastróficas) de las sensaciones y los cambios corporales, las creencias disfuncionales sobre la salud y la enfermedad y los comportamientos de afrontamiento desadaptativos Asmundson y Taylor, (2020).

Otro de los síntomas de ansiedad puede ser lavarse las manos en exceso, retraimiento social y compras de pánico, debido a esto problemas económicos, inclusive puede llevar al fracaso las estrategias para prevención y contención del virus como la cuarentena Asmundson y Taylor, (2020). No es un secreto que muchas de estas reacciones y efectos adversos que ha generado la pandemia se han visto incrementadas con la cuarentena, en la que se debe interactuar solamente con las personas que están en la misma vivienda; las evidencias sugieren, según Huremovic citado en Ramírez, Castro, Lerma, Yela y Escobar, (2020).

De por sí las personas que están aislamiento social, con movilidad restringida y pobre contacto con los demás son vulnerables a presentar complicaciones psiquiátricas que van desde síntomas aislados hasta el desarrollo de un trastorno mental como insomnio, ansiedad, depresión y trastorno por estrés postraumático (TEPT).

Además, tienen un factor de riesgo muy grande las personas que han sido diagnosticadas con enfermedades psicológicas, adictos y ex adictos a sustancias porque en estos casos sus síntomas clínicos se vuelven severos Duan y Zhu, (2020). Se sabe que para que haya un consumo de sustancias deben existir motivos psicológicos, sociales o biológicas, en este caso es una situación social que generan carencia de actividades placenteras y aparición de preocupación, malestar, estrés, ansiedad normal y patológica e incertidumbre y todo esto puede inducir a personas al uso de drogas –legales o ilegales– como una forma de hacer frente al temor, la incertidumbre y el encierro García, et al, (2020).

Como lo dice Urzúa, Vera, Caqueo, Polanco (2020), pueden tener comportamientos desadaptativos riesgosos como uso de alcohol y tabaco y aislamiento social. O inclusive puede que lleve a las personas a desarrollar una adicción, sobre todo al alcohol y al tabaquismo (Rojas, 2020).

Hay otra serie de efectos no clínicos que también tienen un impacto psicológicos en un nivel mínimo como, privación de actividades satisfactorias, frustración o aburrimiento, mal manejo de la parte económica, búsqueda de información falsa

o errónea del Covid-19 en redes sociales, sobreinformación, estrés por pérdidas o aplazamientos de proyectos de vida, desorganización, sensación de encierro Lorenzo, Díaz y Zaldívar, (2020), pueden dar pie a problemas en salud mental, incluidas reacciones de insomnio, ira, miedo extremo a la enfermedad incluso en personas no expuestas, Urzúa, Vera, Caqueo, Polanco, (2020).

En cuanto a las personas que ya están contagiadas o trabajadores de primera línea (personal de salud, personas de oficios varios, policías entre otros) su impacto es mayor, ya por el aislamiento forzado, el miedo a la muerte o por contagiar a algún familiar.

Estudios en China aseguran que los trabajadores de primera línea y las personas contagiadas padecen angustia moral, sentimientos de vergüenza y desesperación, síntomas o trastorno de estrés postraumático y ansiedad. Para las personas contagiadas, recientemente se descubrió que el Covid-19 estaba asociado con daños neurológicos.

Los síntomas psiquiátricos (por ejemplo, depresión) y los cambios neurológicos pueden afectar el funcionamiento cognitivo. Y para los trabajadores de primera línea se encuentran, sobre todo, sintomatología de estrés post traumático o de desarrollo del trastorno, similares a aquellos que han estado en guerras, o que han presenciado desastres naturales Williamson, Murphy y Greenberg, (2020).

#### *Telepsicología en el marco del Covid-19*

Tras todos los efectos psicológicos que ha generado la aparición de este nuevo

virus, la psicología y el rol del psicólogo entra en juego y pasa a tomar un papel muy importante dentro del marco de la pandemia, esto supone un reto para la psicología puesto que debe ésta debe implementar nuevas estrategias para poder continuar con el desempeño de las labores que se venían desarrollando y ejercer un rol activo que ayude a la contención emocional y la atención terapéutica de la población en general.

Para Bornas et al., (como se cita en Botella, Baños, García, Quero, Guillén y Marco, 2007) “Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) llegan, prácticamente, a todos los ámbitos de nuestras vidas. [...] Por lo que respecta a la psicología, las TIC se han aplicado en el ámbito experimental, educativo, social, psicométrico y clínico”. Derivado del uso de las TICS, surge el trabajo psicológico que se desempeña mediante el uso de las diferentes herramientas tecnológicas, a esta actividad se le conoce comúnmente como telepsicología, diversos autores han dado diferentes definiciones de este concepto, entre ellas está la definición dada por Brown (como se cita en Botella, et al, 2007):

“Uso de la tecnología de las telecomunicaciones para poner en contacto a los pacientes con los profesionales de la salud con el propósito de posibilitar un diagnóstico efectivo, educación, tratamiento, consultas, transmisión y almacenamiento de datos médicos del paciente, investigación y otras actividades relacionadas con la provisión de los cuidados de salud” (p. 34).

O la definición dada por Landa como se cita en Peñate, Roca y Del Pino, (2014)

“término que define el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS) para facilitar el acceso a la evaluación de la salud, el diagnóstico, la intervención, la consulta, la supervisión, la educación y la información a distancia (p. 92).

En el caso de Colombia durante esta época de contingencia también se ha apuntado al uso de la telepsicología, cabe destacar la labor que ha tenido el Colegio Colombiano de Psicólogos (COLPSIC) que ha puesto a disposición de la comunidad en general un equipo de respuesta psicológica frente al brote de Covid-19 el director de este equipo es el doctor Pedro Pablo Ochoa, al respecto éste expone que este equipo de desarrolla en seis líneas de acción diferentes las cuales son:

- 1) Acompañamiento a las líneas amigas en atención telefónica en crisis.
- 2) Apoyo emocional al personal de la salud,
- 3) Apoyo a la comunidad, donde se brinda información precisa basada en la evidencia científica.
- 4) Red de profesionales de apoyo.
- 5) Espacio web destinado a información sobre el Covid-19.
- 6) Acompañamiento y asesoría a los medios de comunicación COLPSIC (2020).

Lo nuevo del tema ha suscitado diversas preocupaciones que a su vez son catalogadas como desventajas de la aplicación de la misma; estas preocupaciones incluyen la baja captación o recolección de información que se puede dar con la interacción online, ya que la interacción física inmediata con el cliente o paciente permite una mayor captación de información, otra de las preocupaciones reside en la dificultad que se puede

presentar al momento de conseguir un buen rapport, también preocupan aspectos como el de la confidencialidad o incluso los problemas técnicos que se puedan presentar con los aparatos electrónicos que se vayan a emplear (González, Torres, Del Barrio y Olmedo, 2017). Muchas son también las ventajas que se tiene con el uso de la telepsicología que se han podido corroborar con la aplicación de la misma durante esta contingencia:

“La primera ventaja es que libera al paciente de la estigmatización y le da la oportunidad de mantener en privado su tratamiento. Una segunda ventaja está vinculada a la movilidad: las personas con movilidad reducida o alejadas geográficamente pueden encontrar en los tratamientos por internet una buena alternativa. La tercera está vinculada a las dificultades inherentes a los síntomas de una enfermedad o un trastorno, como la agorafobia, que lleva a los pacientes a permanecer habitualmente en sus casas. La cuarta se relaciona con la flexibilidad en el acceso y el tiempo, permitiendo que se pueda acceder a cualquier hora, en función de la disponibilidad de cada uno. Por último, una ventaja adicional es económica, el coste de estos programas suele ser más bajo que el de los tradicionales” Peñate, Roca y Del Pino, (2014).

Si bien, en Colombia se ha recorrido un camino en el tema de la telepsicología, ese camino se vio forzado a ser transitado con mayor premura durante los últimos meses; podemos decir que, estamos ante un ámbito de trabajo en el que casi todo está por hacer. Esta es una evolución que, aunque puede generar resistencias iniciales entre algunos profesionales, se está poniendo de manifiesto en todos los ámbitos de la



sociedad, sin que esté representando ni una amenaza a los roles, estatus ni posiciones profesionales, sino una oportunidad de colaborar en aras de unos objetivos comunes que comparten profesionales y usuarios de cualquier tipo de actividad profesional Armayones, et al., (2015).

### *Análisis reflexivo del impacto del Covid-19 en las organizaciones y sus impactos psicológicos*

La pandemia ha obligado a poner en pausa las organizaciones, las únicas empresas que denotan menos pérdidas en sus ingresos son aquellas que ofrecen productos de necesidades fundamentales (La República, 25 de mayo 2020), podemos afirmar entonces que el resto de ellas enfrentan desafíos económicos, logísticos y de producción (unas más que otras). Muchos de ellos sufren graves consecuencias sobre todo económicamente, en Colombia, para aminorar estos daños tomaron medidas como: pedir a sus trabajadores solicitar permisos no remunerados o hacer una suspensión de contrato de forma provisional y hasta indefinida, también al retomar actividades debían tomar medidas sanitarias estrictas obligatorias para prevenir el virus como mandato gubernamental y recomendación de la (OMS) World Health Organization, (2020).

Sin embargo, este no es el reto más complicado, es el hecho de que las empresas batallan contra el impacto psicológico negativo que ha tenido el Covid-19 en las personas y los empleados lidian por tener procesos de adaptación tanto a nivel laboral por trabajar a distancia y de forma virtual, o si es una empresa que cubre una necesidad fundamental el

problema es la exposición al contagio del coronavirus.

En Colombia y casi que en el mundo no se le da prioridad a la salud mental, que en muchos casos, como este, debido al gran impacto que ha tenido en las psiques, se hace urgente, por esto es inminente la necesidad proponer en las empresas un plan de recuperación psicológica (llamémoslo así) donde a medida que restablezca la economía, reduzca las secuelas y el impacto psicológico del coronavirus de los cooperadores en las empresas, siendo conscientes que estas acciones pueden traer a la compañía más beneficios que pérdidas, pues en la revisión de literatura se denota que el principal factor por el cual no se invierte en salud mental es por el recurso económico que se debe facilitar. Sin embargo, para Xiaomeng (2020), “Si una persona adquiere la capacidad de recuperación psicológica individual tiene una gran influencia en la capacidad de recuperación de las empresas y el tiempo que tarda la economía empresarial en recuperarse”.

Aunque no hace falta decir que un fuerte reinicio es esencial, el problema ahora es cómo reanudar la producción y el empleo mientras se garantiza que el riesgo psicológico se mantenga a raya. Es decir, no se trata sólo de sistemas de apoyo psicológico para proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable sino uno que donde se pueda denotar la disminución de la ansiedad y el estrés que son potenciales cuando los empleados regresen al trabajo Tan, et al, (2020).

Para esto algunas de las compañías de Colombia empezaron tomando como recurso las capacitaciones virtuales

apuntando a la efectividad del teletrabajo, algunas también apuntando al desafío de la protección y seguridad, pero ¿y si se realizaran capacitaciones sobre inteligencia emocional, manejo de estrés, manejo del tiempo, separación del espacio de trabajo en la vida en familia e inclusive la responsabilidad social que tiene el autocuidado en el marco del Covid-19?

Ahora, si estamos en crisis debemos tomar acciones para salir de ella y de ahí nace la popular frase “de la necesidad nace la creatividad”. Si se examina de cerca, ya se pueden observar las abundantes ideas que emergen a nivel institucional, de hecho, varios medios locales resaltado notas sobre cómo la innovación ha sacado muchas empresas de apuros, en esta época, por ejemplo, sale en Teledimedellín que “Emprendedores adecuaron producción de ropa a tapabocas” Marulanda, (2020), las empresas en Medellín han creado limpiamanos automático, sistema de desinfección por radiación UV para espacios y muchas cosas más (La República, 25 de mayo 2020), analizando estos hechos, empecemos esta reflexión diciendo que el ejemplo que han dado estas noticias y estas empresas le dan un aire de expectativas positivas a las demás compañías, de cómo se aprovechan las crisis como oportunidades de mejora construyendo e ideando nuevos planes a raíz de las necesidades.

Ya que esta crisis dejó (como ya se analizó antes) pérdidas financieras, tener acciones creativas e innovadoras pueden dar, a su vez, supervivencia a pequeñas y medianas empresas. De ello surge entonces una inquietud ¿cómo en medio de este impacto psicológico las personas van a generar ideas? Y si bien es cierto que

demasiado estrés suprime las habilidades creativas pero “el papel de la creatividad puede ayudar a las personas a lidiar con el estrés, el miedo y la incertidumbre en tiempos de crisis” (Gulzhaina, et al., 2019, p. 27), si se les plantea un propósito y se despeja un poco el pensamiento del impacto de lo que ha ocurrido y se comienza a pensar en lo que vendrá y cómo acoplarnos a la nueva normalidad, la respuesta de la creatividad ante la crisis es aparentemente adaptativa, está altamente relacionada con la resiliencia Frontiers (2020).

Es un trabajo de las empresas y parte del rol del psicólogo aportar hermanitas que ideen planes de recuperación psicológica de la mano con la estimulación creativa y quizá esta mezcla sea una solución para mitigar el impacto psicológico negativo que nos ha dejado la pandemia.

#### *Análisis reflexivo desde una mirada social sobre el impacto del Covid-19 en Colombia y el quehacer del psicólogo*

El martes 17 de marzo de 2020 se dio inicio al primer periodo de cuarentena obligatoria en Colombia emitida por el presidente de la república como medida para prevenir el Covid - 19; a su vez, la presidente especifica las áreas de trabajo que tienen permiso para laborar y las primeras directrices para dar respuesta a la contingencia de emergencia Sanitaria, desde el área de la salud y la comunidad en general.

En el marco de un país en vías de desarrollo con uno de los índices más altos de desigualdad como lo es Colombia y con tasas de desempleo demasiado elevadas, las problemáticas sociales y políticas son el pan de cada día. Según García (10 de junio

2019) en un análisis que realiza a la desigualdad social en Colombia.

Se clasifica como una de las naciones más desiguales del mundo y la segunda de América Latina, según datos del Banco Mundial, donde la mayoritaria población desfavorecida debe hacer diariamente lo indecible para poder alcanzar un magro sustento [...] El desempleo en Colombia se sitúa en 10,3%, según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE mayo del 2019).

La desigualdad entonces se ha acentuado de forma escandalosa en la época del confinamiento, ya que en los estratos bajos reina el trabajo informal, estas personas viven de sus ganancias del día a día y no poder salir significa para ellos no tener trabajo, tal como lo menciona Uprimny (24 de mayo 2020), que “el coronavirus puede infectar a cualquier persona, pero la pandemia no es democrática ni igualitaria, pues afecta de manera mucho más severa a los pobres y a las personas discriminadas, por lo cual puede agravar la desigualdad y la pobreza” lo cual incrementa su ansiedad por cómo van a sobrevivir a la pandemia e incluso pone a la población en niveles de estrés alto, y conductas que reflejan el pánico excesivo por tal situación, debido a que la población no solo experimenta problemas económicos y de carácter social sino que además presenta un temor al contagio.

El Covid-9 y la cuarentena obligatoria como medida preventiva genera una alerta e impacto distinto en las poblaciones de acuerdo a su estrato socioeconómico, que en Colombia va de 0 a seis, siendo cero el estrato socioeconómico más bajo y seis el más alto. Se piensa que no tiene el mismo

impacto que las personas de estrato 0, 1, 2 y 3 reciban la noticia del aislamiento obligatorio a que lo hagan las personas que pertenecen a estratos 4, 5 y 6, es una misma directriz que opera de forma distinta de acuerdo a las problemáticas sociales que permean a diario en poblaciones con características específicas, como lo es la población de carácter vulnerable; en Colombia son personas vulnerables aquellas que por alguna razón o situación sus derechos humanos y constitucionales corren el riesgo o son vulnerados.

Ahora bien, las entidades gubernamentales han tomado acciones “salvavidas” donde han optado por dar subsidios a quienes poseen menos recursos, estos subsidios son llamados Ingreso solidario que: “es un apoyo económico del Gobierno Nacional a hogares en condición de pobreza, pobreza extrema y en condición de vulnerabilidad económica, cuyo fin es mitigar en esa población los impactos derivados de la emergencia causada por el Covid-19” (DPN, 2020).

Otra de las acciones tomadas fue una donde el presidente a través de un comunicado emitido por los canales nacionales en vivo, afirmó que se pasaría un proyecto de ley para que los servicios públicos no fueran suspendidos por falta de pago, teniendo en cuenta la necesidad del momento, el cual fue aprobado para los primeros días de junio del presente año (Redacción Política 9 de junio 2020), pero estas acciones son ineficaces y más aún cuando los recursos destinados para esos subsidios son desviados a fuentes desconocidas, lo que algunos medios como Cofradía para el Cambio refiere que presuntamente se realizó una artimaña para robar estos recursos destinados a ayudas



Muriel, (2020), Caracol Noticias publica una nota donde se vislumbra la falta de 80 mil millones de pesos, por sobre costos en mercados que iban destinados a ayudas humanitarias donde se asegura que si una libra de arroz cuesta \$1.200, en estos recibos cuesta hasta \$18.000. Pachón, (2020).

Asimismo, se encuentran que en Colombia hay una parte de la población que no cuenta con acceso a servicios públicos, tales como luz y agua potable, si bien estas problemáticas no las generan las situaciones adversas del Covid-19 o la cuarentena, si las acentúa y las hace poner en un foco de preocupación. En cuanto a las razones de este impacto negativo del Covid-19, Uprimny (24 de mayo 2020), expone que son al menos tres:

Primera: las poblaciones pobres tienen más dificultad para prevenir el contagio. ¿Cómo puede aplicar el aislamiento social y el lavado de manos periódico quien vive en un hogar hacinado y sin servicio de acueducto? Segunda: estas personas, por sus difíciles condiciones sociales, pueden padecer patologías previas que las ponen en mayor riesgo en caso de ser infectadas. Tercera: las medidas de aislamiento las impactan en forma más grave, porque estas personas no tienen ahorros y viven de lo que ganan día a día.

Bajo este contexto de la realidad social en Colombia durante la pandemia, desde el que hacer del psicólogo se generan ciertas dudas, en cuanto al papel que tiene la psicología en el marco del virus y cómo puede ayudar a mitigar las problemáticas que se generan o refuerzan y visibilizan con la cuarentena. Si bien el tema de la desigualdad es algo que se puede intentar

aminorar desde el gobierno y con una fuerte intervención psicosocial y psicoeducativa de forma prospectiva se puede también buscar una transformación cultural en donde prime la honestidad sobre todo en las instituciones gubernamentales que son quienes deberían dar ejemplo de la ética y el cumplimiento certero de las normas constatadas en la Constitución Política de Colombia. ¿Cómo pensar en una intervención psicológica utilizando la telepsicología, si la población más vulnerable en el país, antes que no poseer internet o un computador?

Sin embargo, estos conflictos preexistentes sólo se enmarcan en la crisis que surge por la pandemia. Mientras una persona que viva en estrato 0, 1, 2 y hasta 3, o personas que viven en barrios de invasión y su sector ni siquiera está evaluado por el DANE para decir que “pertenecen” a cierto estrato socioeconómico, que no poseen recursos para subsistir uno o dos meses sin al menos el salario mínimo.

Según los resultados de una encuesta de calidad de vida hecha por el DANE (2019), el 52,1% de las familias del país no tienen vivienda propia y de ese porcentaje, el 33,8 % de los hogares reportó que vive en arriendo y el 14,7 % restante son ocupantes con permiso del propietario (p. 9), esto aumenta aún más la necesidad de salir a la calles; esta es una situación que no sólo concierne al individuo y su círculo más próximo, sino que a la larga se puede tornar en un asunto de salud pública puesto que de esta manera puede incrementar la propagación del virus, número de contagios y el colapso del sistema de salud.

Desde esta perspectiva, los recursos que se destinan para ayudas humanitarias

deberían ocuparse de lo que puede ser un colapso nervioso sobre todo en las personas con bajos recursos económicos (quienes viven en estratos del 0 al 3) realizando acompañamientos siguiendo protocolos establecidos, esto desde la formación de grupos interdisciplinarios de distintas ramas de las ciencias sociales y grupos de psicosociales trabajando en pro de la salud mental y el bienestar de estas comunidades vulnerables, donde las estrategias están encaminadas a la promoción y prevención frente al uso adecuado de elementos de bioseguridad y correctos métodos de desinfección.

Desde la concientización de la importancia del autocuidado (ya sea para prevenir o esparcir el virus) ya que en este caso está directamente conectada con el cuidado de los demás; hacer llegar a estas poblaciones toda la información pertinente de ofertas de ciudad y ayuda humanitaria, como facilitar la forma de uso de líneas de atención en psicología habilitadas para el servicio y el uso de toda la comunidad en general; la realización de intervenciones en crisis y contención emocional para dar respuesta a sus demandas y generar espacios de escuchas necesarias para las personas que no pueden acceder a la virtualidad, orientarlos en el proceso y hacer acompañamiento.

## Metodología

El presente artículo se realiza bajo la metodología de investigación documental en donde se analizan diversos tipos de literaturas ya sea artículos de revisión documental, reflexivos o expositivos y algunos libros, con el fin de dar a conocer un punto de vista crítico-analítico propio de los autores. En tal sentido, Arias (2012)

señala que la investigación documental refiere “Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p. 27).

Es decir, se caracteriza por el empleo predominante de registros documentos como fuentes de información que generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos. “Es por ello que la investigación documental es localizable en diversas fuentes de información, las cuales pueden ser instituciones, personas u objetos, que de forma directa o indirecta permitan al interesado obtener información para un mayor conocimiento del tema en cuestión” Valderrábano, Hernández & Trujillo (2007).

## Conclusiones

En últimas instancias, es evidente que existe un impacto psicológico negativo a raíz del Covid-19 y las acciones tomadas para prevenirlos, como aislamiento social y cuarentena, situación que altera a la población colombiana, provocando como mínimo estados de ansiedad, miedo al contagio, miedo al futuro incierto, privación de actividades placenteras, aburrimiento y estrategias no adaptativas para afrontar esta situación como consumo de drogas psicoactivas, sean legales o no, en caso de tener un diagnóstico psicológico previo pone a estas personas en una condición de vulnerabilidad más complejas, personas con condiciones médicas preexistentes físicas y/o mentales, trabajadores de la salud, especialmente enfermeras y médicos que trabajan

directamente con pacientes y en cuarentena y debido a esto, se toman estrategias de intervención fuera de lo normal como por ejemplo, la telepsicología.

Aunque las organizaciones se ven enfrentadas a procesos de adaptación y niveles de estrés altos por las situaciones a raíz del Covid-19, existe la posibilidad de realizar una restauración psicológica reafirmando así la necesidad del quehacer del psicólogo en las compañías, este plan debe ser ideado por psicólogos y deberá estar a la par con un proyecto de eficacia a nivel laboral, apuntando a la resiliencia de sus colaboradores, pues mientras mejor estabilidad emocional y salud mental tengan, con más prontitud se recupera la empresa en su dinámica y económicamente.

A su vez, estimular la creatividad puede ser una respuesta a la hora de bajar tensión pues la situación problema cambia el foco pasando a ser un reto de evolución a nivel individual y empresarial, siempre pensando en realizar un reconocimiento o tener una motivación extra para que estas intervenciones sean mucho más efectivas. Es de gran importancia la articulación en el área de la salud y los procesos y proyectos sociales en estos tiempos de contingencia, solo así la población evidenciará concordancia y coherencia en los servicios prestados y la información proporcionada, lo cual generará seguridad y claridad al momento de tomar acciones frente a las directrices.

Para concluir, son muchos los afectados por la pandemia del Covid-19, se tienen diversos impactos tanto a nivel social como psicológico, en este caso se le debe prestar especial atención a las poblaciones doblemente vulnerables, como las personas de estratos bajos pues recae sobre ellos

impactos psicológicos y sociales y no poseen recursos económicos ni psicoeducativos para enfrentarlos, prevenirlos o evitar secuelas a largo plazo.

En ello es evidente que al ser Colombia un país tercermundista se acentúan problemáticas preexistentes como la desigualdad, y la intervención psicológica en estas poblaciones se convierte en una urgencia que debe ser subsanada por instituciones gubernamentales, para garantizar la supervivencia y el bienestar de poblaciones con menos recursos, sobre las que el impacto psicológico es mucho más negativo.

### Referencias Bibliográficas

- Arias F., (2006). El proyecto de investigación. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme, C.A.
- Armayones, M., Boixadós, M., Gómez, B., Guillamón, N., Hernández, E., Nieto, R., Pousada, M., y Sara, B., (2015). Psicología 2.0: Oportunidades y retos para el profesional de la psicología en el ámbito de la salud. Papeles del Psicólogo, 36 (2).
- Asmundson, G & Taylor, S. (2020). How Health Anxiety Influences Responses to Viral Outbreaks Like COVID-19: What All Decision-Makers, Health Authorities, and Health Care Professionals Need to Know. Journal of Anxiety Disord. 71.
- Botella, C; Baños, R; García, A; Quero, S; Guillén, V & Marco, HJ. (2007). La utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en psicología clínica. UOCpapers. (4).

- COLPSIC. (2020). Equipo de Respuesta Psicológica Frente al Brote del COVID 19 en Colombia. Recuperado en: <https://bit.ly/31ONIYa>
- DANE. (2019). Boletín Técnico Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ECV) 2018. Recuperado en: <https://bit.ly/31LNko2>
- Duan, L., y Zhu, G. (2020). Psychological interventions for people affected by the COVID-19 epidemic. NIH National Library of Medicine. 7 (4).
- Frontiers. (2020). Creativity and Innovation in Times of Crisis (COVID-19). Research Topic. Recuperado en: <https://bit.ly/2NZkN66>
- García, E. (10 de junio 2019). La desigualdad social en Colombia. La cola de Rata. Recuperado en: <https://bit.ly/31QSoaP>
- García, L., De la Fuente, L., Sáiz, P., García, M., y Bobes, J. (2020). ¿Se observarán cambios en el consumo de alcohol y Tabaco durante el confinamiento por COVID-19? Adicciones. 32 (2).
- González, P; Torres, R; Del Barrio, V & Olmedo, M. (2017). Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades. Clínica y Salud. 28 (2).
- Guan, Y; Deng, H & Zhou, X. (2020). Understanding the impact of the COVID-19 pandemic on career development: Insights from cultural psychology. Elsevier Public Health Emergency Collection.
- Gulzhaina, K., Oksana, V., Anna, I., Galina, V., Gridneva V., Bazhenova, N., Shpakovskaya, E., y Mariam R. Arpentieva (2019) Impact of stress on creative human resources and psychological counseling in crises.
- Kassymova, G.K., Tokar, O.V., Tashcheva, A.I., Slepukhina, G.V., Gridneva, S.V., Bazhenova, N.G., Shpakovskaya, E.Y., y Arpentieva, M. R. (2019). Impact of stress on creative human resources and psychological counseling in crises. International journal of education and information technologies. 13.
- La República. (25 de mayo 2020). Emprendedores correntinos lograron soluciones para enfrentar al COVID 19. Recuperado en: <https://bit.ly/2020gxS>
- Leal, A., (18 de mayo 2020). Este es el impacto que ha tenido la pandemia del covid sobre la economía nacional, La República. Recuperado en: <https://bit.ly/2VUByDU>
- Lorenzo, A., Díaz, K., y Zaldívar, D. (2020). La psicología como ciencia en el afrontamiento a la COVID-19: apuntes generales. ANALES de la academia de Cuba. Recuperado en: <https://bit.ly/31N6t9b>
- Marulanda, G. (18 de mayo 2020). Emprendedores adecuaron producción de ropa a tapabocas. Noticias teledellín. Recuperado en: <https://bit.ly/38zEtan>

- Muriel, H. (2020). Gobierno... ¿ladron? [Cofradía para el Cambio]. [Archivo de video]. Recuperado en: <https://bit.ly/3e9DqPn>
- Organización Mundial de la Salud. OMS. (2020). Coronavirus disease (COVID-19) outbreak: rights, roles and responsibilities of health workers, including key considerations for occupational safety and health. Recuperado en: <https://bit.ly/2NY3bYs>
- Pachón, D. (2020). ¿Se robaron \$80 mil millones? Denuncian descarados sobrecostos en ayudas humanitarias [Noticias Caracol]. [Archivo de video]. Recuperado en: <https://bit.ly/2VTOGsZ>
- Peñate, W., Roca, M.J., y Del Pino, T. (2014). Los nuevos desarrollos tecnológicos aplicados al tratamiento psicológico. *Acta Colombiana de Psicología*. 17 (2).
- Ramírez, J., Castro, D., Lerma, C., Yela, F., y Escobar, F. (2020). Consecuencias de la pandemia covid-19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *Scielo*.
- Redacción política. (9 de junio 2020). Pasa primera prueba proyecto que elimina cobro de reconexión de servicios públicos. *El Espectador*.
- Rojas, C. (2020). Cuarentena, aislamiento forzado y uso de drogas. *Cuadernos de Neuropsicología/Panamerican Journal of Neuropsychology*. 14 (1).
- Rubin, G., y Wessely, S. (2020). The psychological effects of quarantining a city. Whether the epidemiological benefits of mandatory mass quarantine outweigh the psychological costs is a judgement that should not be made light. *BMJ*. 368 (313).
- Tan, W., Hao, F., McIntyre, R.S., Jiang, L., Jiang, X., Zhang, L., Zhao, X., Zou, Y., Hu, Y., Luo, X., Zhang, Z., Lai, A., Ho, R., Tran, R., Ho, C., y Tamk, W. (2020). Is returning to work during the COVID-19 pandemic stressful? A study on immediate mental health status and psychoneuroimmunity prevention measures of Chinese workforce. *Elsevier Public Health Emergency Collection*.
- Tito, C., Wanderley, F., Arias, A.M., y Losantos, M. (2020). Serie Reflexiones sobre la Pandemia en Bolivia. los impactos sociales y psicológicos del covid-19 en Bolivia. *IISEC*. (3).
- Trujillo, M.M., Valderrábano, M.L., y Hernández Mendoza, R.M. (2007). Historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 17 (29).
- Uprimny, R. (24 de mayo 2020). Pandemia, desigualdad y redistribución. Dejusticia. Recuperado en: <https://bit.ly/31Sz0u2>



- Urzúa, A., Vera, P., Caqueo, A., y Polanco, R. (2020). La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia Psicológica*. 38 (1).
- Williamson, V., Murphy, D., y Greenberg, N. (2020). COVID-19 and experiences of moral injury in front-line key workers. *Oxford Academic*.
- Xiaomeng, Z. (2020). Psychological Resilience Before and After Work Resumption during COVID-19. Recuperado en: <https://bit.ly/2Z5N9ISSalazar>
- Salazar J., Guerrero J., Machado Y., y Cañedo R., (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista ACIMED*. v.20 n.4.
- Sánchez E., Sandoval C., Bueno L., Jánica F., Soubelet M., y Zuluaga C., (17 de marzo 2020). ¿Qué tan resilientes están siendo las empresas ante la crisis del COVID -19? *Revista electrónica de opinión*. Ernst & Young Global Limited (EYG).